

TÍTULO: Atención del cliente en servicio de mantenimiento.

OBJETIVO: Organizar recepción de solicitudes.

DATOS:

Fecha Solicitud	Nombre Cliente	Tipo Cliente	Identificación	Tipo silla	Falla	Cantidad	Tipo Mantenimiento	Fecha estimada de entrega	Fecha entrega

1. **Fecha Solicitud:** relacione en esta columna la fecha de solicitud del servicio.
2. **Nombre Cliente:** este dato corresponde al nombre del cliente, el cual puede ser particular o entidad.
3. **Tipo Cliente:** es importante identificar el tipo de cliente. Se puede utilizar la palabra completa particular o entidad. También con letras mayúsculas como P o E, es posible definir el tipo de cliente.
4. **Identificación:** este dato es importante registrarlo para facilitar los futuros informes pues diferencia completamente al cliente. Para esto se coloca la identificación según el tipo de cliente: número de documento de identidad o número de identidad tributario.
5. **Tipo silla:** es importante definir tipos de sillas. Este dato es útil para otros procesos en el servicio. En este campo coloque una letra mayúscula o número que identifique el tipo de silla.
6. **Falla:** se relaciona en este campo el tipo de falla que se presenta para el tipo de silla y cliente.
7. **Cantidad:** registre en este campo la cantidad de sillas del mismo tipo y falla que está recibiendo del cliente.
8. **Tipo mantenimiento:** registre en este campo si el mantenimiento es de tipo preventivo o correctivo. Se puede hacer con una letra P o C.
9. **Fecha estimada de entrega:** en este campo debe registrarse la fecha en la que se espera será entregada la silla reparada. Si no tiene determinado este dato, escriba una fecha basado en el tiempo que usted estima por experiencia.
10. **Fecha entrega:** este dato se registra cuando se haga entrega de la silla.

Datos de soporte

1. **Tipo silla:** para facilitar la organización de los datos y la obtención de informes se recomienda la clasificación por tipos de sillas. Este dato es importante para determinar fechas de entrega.

Tipo	Descripción

- a. **Tipo:** identifique con números o letras el tipo de silla.
 - b. **Descripción:** brevemente describa el tipo de silla para identificarla en el proceso de reparación.
2. **Falla:** clasificación de los diferentes tipos de fallas que se pueden presentar teniendo en cuenta el tipo de silla. Es posible que no se tenga una clasificación completa al comienzo, pero a medida que se organicen los datos se irá completando esta clasificación.

Tipo	Descripción

- a. **Tipo:** identifique con números o letras los diferentes tipos de fallas que se pueden presentar. Este dato es importante para determinar fechas de entrega.
- b. **Descripción:** en este campo se describe brevemente el tipo de falla para identificación en el proceso del servicio.



INDICADORES

1. Tiempo estimado de mantenimiento: es el promedio de la diferencia entre la fecha de entrega y la fecha de solicitud por cada tipo de silla y mantenimiento.

Tipo de silla	Tipo de mantenimiento	Fecha Solicitud	Fecha Entrega	Tiempo estimado de mantenimiento

2. Cantidad de sillas por tipo de cliente: según la frecuencia deseada por día, semana o mes es útil obtener la cantidad de sillas recibidas para el servicio de mantenimiento.

Tipo de cliente	Día/Semana/mes	Cantidad de sillas

3. Cantidad de sillas por tipo: por día, semana o mes, es útil obtener la cantidad de sillas recibidas para mantenimiento según su tipo.

Tipo Silla	Día/Semana/Mes	Cantidad de sillas

4. Cantidad de sillas por tipo de Falla: con la frecuencia deseada, ya sea por día, semana o mes, es útil obtener la cantidad de sillas recibidas para mantenimiento según el tipo de falla.

Tipo Falla	Día/Semana/Mes	Cantidad de sillas

5. Cantidad de sillas por tipo de mantenimiento: por cada día, semana o mes, es útil obtener la cantidad de sillas por tipo de mantenimiento.

Tipo Mantenimiento	Día/Semana/Mes	Cantidad de sillas